

Jurišićeva 4, HR-10000 Zagreb

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, dana 07. ožujka 2017. godine Uprava Banke donosi i objavljuje sljedeće

OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA PREPAID KARTICE S NADOPLATOM ZA FIZIČKE OSOBE

1. OPĆE ODREDBE

Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje VISA Prepaid kartica s nadoplatom za fizičke osobe (dalje: Opći uvjeti) donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4 (dalje: Banka), sa sljedećim općim podacima:

Adresa elektroničke pošte: hpb@hpb.hr
Internet stranice: www.hpb.hr
INFO telefon: 0800 472 472
BIC (SWIFT): HPBZHR2X
OIB: 87939104217
Broj računa: 2390001-1070000029
IBAN: HR46 2390 0011 0700 0002 9
Upis kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS 080010698
Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenom na web stranicama Hrvatske narodne banke www.hnb.hr.

Ovim Općim uvjetima uređuje se ugovorni odnos između Banke i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno koja koristi VISA Prepaid karticu s nadoplatom koju izdaje Banka.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (dalje: Odluka o naknadama) i Odlukom o limitima u poslovanju s Visa prepaid karticama s nadoplatom (dalje: Odluka o limitima) sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika kartice.

Opći uvjeti zajedno s podnesenim i od strane Banke prihvaćenim zahtjevom za izdavanje VISA Prepaid kartice s nadoplatom (dalje: Pristupnica) te Odlukom o naknadama i Odlukom o limitima čine Ugovor o izdavanju i korištenju VISA Prepaid kartice s nadoplatom (dalje: Ugovor).

Opći uvjeti i Odluka o naknadama su dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke te na Internet stranicama Banke: www.hpb.hr

2. ZNAČENJE POJMOVA

VISA Prepaid kartica s nadoplatom (dalje: Kartica) Kartica koja se izdaje Korisniku na temelju Pristupnice i izvršene uplate naknade za izdavanje Kartice. Karticu izdaje Banka i na njoj je elektronički pohranjena novčana vrijednost, glasi na ime te omogućuje plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu, podizanje gotovog novca i korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju.

Bankomat – samoposlužni uređaj za isplatu gotovine i ostale automatizirane usluge.

EFTPOS – uređaj koji služi za elektroničko plaćanje, podizanje gotovine putem Kartice i uplatu gotovine na Karticu.

Podnositelj zahtjeva – fizička osoba koja traži izdavanje Kartice.

Korisnik kartice (dalje: Korisnik) – fizička osoba – potrošač koja je s Bankom zaključila Ugovor i kojem je Banka izdala Karticu.

Izvadak po Prepaid kartici s nadoplatom – pisana obavijest Korisniku o troškovima učinjenima korištenjem Kartice i drugim informacijama vezanima uz korištenje Kartice.

Sigurnosno obilježje kartice – tajni broj kojeg Banka dodjeljuje Korisniku kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja Kartice, odnosno kojim se autoriziraju platne transakcije učinjene Karticom. U skladu s ovim Općim uvjetima sigurnosna obilježja Kartice predstavljaju PIN, Token/mToken šifra i statička zaporka.

- a) PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja Kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke.
- b) Token/mToken šifra** – Jednokratna lozinka (OTP - One time password) – je vremenski ograničen niz brojeva koje token/mToken generira nakon unosa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga izravnog bankarstva Banke.
- c) Statička zaporka (Static password)** – osmeroznamenasta nepromjenjiva šifra pomoću koje se Korisnik autentificira prilikom obavljanja kupovine na prodajnim mjestima na Internetu, koja se dodjeljuje Korisniku koji ne koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke.

Usluge izravnog bankarstva Banke - skup usluga Banke koje u smislu ovih Općih uvjeta čine usluga internetskog bankarstva (Token) i usluga bankarstva putem mobilnih uređaja (mBanking -mToken).

Prodajno mjesto – mjesto na kojem pravne i fizičke osobe prihvaćaju karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji robe i/ili usluga.

Dnevni limit – iznos sredstava koji osnovni i dodatni korisnik mogu iskoristiti dnevno za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i/ili usluga.

Četverodnevni limit - iznos sredstava koji osnovni i dodatni korisnik mogu iskoristiti unutar 4 dana za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i/ili usluga.

Zamjenska kartica – kartica koja se izdaje kao zamjena za izgublenu, ukradenu ili oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika.

3. IZDAVANJE KARTICE

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj fizičkoj osobi ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- podnositelj zahtjeva je dostavio u poslovnicu/ispostavu Banke ispunjenu i potpisanu Pristupnicu,
- podnositelj zahtjeva je omogućio Banci utvrđivanje svog identiteta te je u tu svrhu predočio Banci potrebne identifikacijske isprave,
- podnositelj zahtjeva je dostavio Banci sve ostale podatke i isprave koje Banka zahtijeva, uključujući one predviđene propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma,
- Podnositelj zahtjeva je uplatio iznos naknade za izdavanje Kartice na račun Banke.

Potpisom na Pristupnici Podnositelj zahtjeva prihvaća Opće uvjete.

Zakonski zastupnik maloljetne osobe, koja ima najmanje 14 godina, može, u ime i za račun maloljetne osobe ugovoriti izdavanje Kartice, pri čemu se Kartica izdaje na ime maloljetne osobe, koja je isključivo ovlaštena istom raspolagati.

Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci provjeru svih podataka navedenih u Pristupnici i prikupljanje drugih informacija koje su potrebne Banci za donošenje odluke o izdavanju Kartice. Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke u skladu sa propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka u Republici Hrvatskoj. Podnositelj zahtjeva može u svakom trenutku do trenutka uručivanja Kartice odustati od zahtjeva za izdavanje Kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja Kartice propisane Odlukom o naknadama.

Banka je ovlaštena odbiti Pristupnicu bez davanja obrazloženja i bilo kakve odgovornosti prema Podnositelju zahtjeva.

Izdana Kartica je u vlasništvu Banke, glasi na ime korisnika te je neprenosiva.

Banka dostavlja obavijest o izdavanju Kartice s pripadajućim sigurnosnim obilježjima Kartice na adresu Korisnika navedenu u Pristupnici. Korisnik može preuzeti Karticu u poslovnici Banke ili na drugi način o kojem ga je Banka obavijestila.

4. ROK VAŽENJA KARTICE, NOVI UGOVORNI ODNOS I OBNAVLJANJE KARTICE

Ugovor se sklapa na određeno vrijeme koje je jednako roku važenja Kartice uz mogućnost obnavljanja. Kartica se izdaje Korisniku s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani kartice i vrijedi do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na Kartici.

Banka i Korisnik stupaju u ugovorni odnos ukoliko se ispune svi slijedeći uvjeti:

- Korisnik je potpisao Pristupnicu;
- Banka je odobrila izdavanje Kartice;
- Korisnik je uplatio iznos naknade za izdavanje Kartice na račun Banke;
- Banka je izdala Karticu;
- Korisnik je izvršio inicijalnu uplatu sredstava na Karticu;
- Banka je uručila Karticu Korisniku.

Ukoliko je Korisnik iskoristio sav raspoloživi limit na Kartici, svakom slijedećom uplatom sredstava na Karticu smatrati će se da Korisnik stupa u novi ugovorni odnos s Bankom, pod uvjetom da raspolaže važećom Karticom.

Ukoliko uzastopnih 12 mjeseci prije isteka roka važenja Kartice nije bilo transakcija učinjenih Karticom (bez obzira na raspoloživi limit na Kartici) Kartica se ne obnavlja.

Ukoliko Korisnik ne želi i dalje nakon isteka roka važenja postojeće Kartice koristiti obnovljenu Karticu s istim brojem kartice i PIN-om ali sa novim rokom važenja Kartice, potrebno je da 2 (dva) mjeseca prije isteka roka važenja postojeće Kartice pisanim putem otkáže Ugovor.

Banka pridržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci ili na zahtjev Korisnika, izdati novu karticu i prije isteka roka važenja postojeće kartice zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Korisnika.

Kartica čiji je rok važenja istekao se ne smije koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).

Danom otkaza Ugovora korisniku teče rok za iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici.

5. LIMIT POTROŠNJE

Korisnik može koristiti Karticu do visine sredstava uplaćenih na Karticu, a u skladu s posebnim dnevnim i četverodnevnim limitima potrošnje koje određuje Banka sukladno svojim aktima.

Banka može promijeniti visinu dnevnog i četverodnevnog limita potrošnje sukladno svojim aktima o čemu se Korisnik obavještava pisanim putem u Izvratku, u poslovnicama/ispostavama Banke, putem internetskog bankarstva ili drugim kanalima komunikacije te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr

Korisnik može i sam zatražiti promjenu limita potrošnje, pri čemu Banka nije vezana njegovim zahtjevom za povećanjem limita potrošnje.

6. KORIŠTENJE KARTICE

Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri kupnji roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom „VISA“, za kupnju bez prisustva Kartice, za podizanje gotovine na bankomatima i isplatnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena prihvatom VISA kartice, te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.

Korisnik mora potpisati Karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja jednako kao što će se potpisivati pri njenom korištenju. Korisnik snosi svaku štetu nastalu korištenjem nepotpisane Kartice.

Pri korištenju Kartice na prihvatnim mjestima s EFTPOS terminalima, Korisnik ne smije dopustiti da Kartica izađe iz njegovog vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu Kartice.

Korištenje Kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na Kartici smatra se zlouporabom te ima za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja Kartice i njezino oduzimanje. Korisnik ne smije koristiti Karticu u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se nalazi u trenutku transakcije.

Kako bi Korisnik, nakon što iskoristi sav raspoloživi limit na Kartici, stupio s Bankom u novi ugovorni odnos, može nadoplatiti sredstva na Karticu na sljedeće načine:

- gotovinskom uplatom u poslovnoj mreži Banke, HP-Hrvatske pošte d.d. i Financijske agencije,
- bezgotovinskim prijenosom u zemlji sa transakcijskog računa fizičke osobe.

Imajući u vidu odredbu prethodnog stavka i postavljena ograničenja, zabranjeno je nadoplatiti sredstva na Karticu na sljedeće načine:

- prijenosom s transakcijskih računa poslovnih subjekata (plaće, mirovine, invalidnine, dječji doplati i sl.) i
- uplatama novčanih sredstava iz inozemstva.

U slučaju korištenja i nadoplate Kartice protivno svrsi propisnoj ovim Općim uvjetima, Banka će onemogućiti korištenje Kartice i raskinuti Ugovor.

Korisnik se prilikom korištenja Kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim sigurnosna obilježja Kartice i sve podatke naznačene na Kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poleđini Kartice;
- sigurnosna obilježja Kartice ne smije zapisati na Kartici ili drugim dokumentima te ih mora čuvati odvojeno od Kartice ;
- sigurnosna obilježja Kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima mora odmah uništiti;
- Karticu mora koristiti tako da druge osobe ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom unošenja PIN-a;
- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji;
- Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi;
- u slučajevima kada se platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, Korisnik je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se je potpisao na Kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu;
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji;
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o izvršenim autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Izvatka koji se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene odnosno pokušane;
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko Interneta, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih Internet stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa.

Platna transakcija koju je Korisnik inicirao korištenjem Kartice smatra se autoriziranom ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od sljedećih načina:

- uručanjem Kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj, odnosno potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz EFTPOS uređaja ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvati EMV (čip) kartica;
- uručanjem Kartice isplatom mjestu radi isplate gotovine te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj na isplatom mjestu, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine iz EFTPOS uređaja na isplatom mjestu ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvati EMV (čip) kartica;
- umetanjem Kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat;
- pri kupnji robe i usluga putem Interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira te se platna transakcija autorizira unosom broja Kartice, datuma isteka Kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice i statičkom zaporkom ukoliko Korisnik nije korisnik usluga izravnog bankarstva Banke, odnosno jednokratnom lozinkom koju generira token odnosno mtoken ako Korisnik obavlja transakciju koristeći uslugu izravnog bankarstva Banke;
- umetanjem ili prinošenjem Kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s Karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom bezkontaktnog plaćanja karticom, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina).

Suglasnost za izvršenje platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta se ne može opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Korisnika i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Banka u tom slučaju može naplatiti naknadu za opoziv suglasnosti.

Korisnik potpisom Pristupnice potvrđuje da je upoznat i da pristaje na sve rizike povezane s korištenjem Kartice sa statičkom zaporkom koji, između ostaloga, proizlaze iz:

- nemogućnosti promjene statičke zaporka od strane Korisnika;
- povećane mogućnosti krađe podataka o statičkoj zaporki ili drugačijeg saznanja za statičku zaporku od strane neovlaštenih osoba;
- jednostavnijeg načina autorizacije platnih transakcija bez primjene jednokratnih lozinki koje bi prilikom obavljanja svake pojedine transakcije generirali token odnosno mtoken.

7. IZVJEŠĆIVANJE I UVJETI PLAĆANJA

Platne transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživo stanje na Kartici odmah nakon izvršenja. Ukoliko na Kartici nema dovoljno sredstava za izvršenje platne transakcije, transakcija će biti odbijena.

Korisnik može u svakom trenutku od Banke zatražiti obavijest o stanju na Kartici i o platnim transakcijama, a Banka će mu tražene podatke učiniti dostupnim na jedan od slijedećih načina:

- uvidom u aplikaciju Internet bankarstva Banke;
- putem izvotka koji će Banka dostaviti e-mail-om;
- obavijest samo o stanju salda na Kartici, Korisnik može dobiti na Bankomatu ili u poslovnici Banke ili putem INFO telefona pozivom na broj 072 472 472.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

- datumu transakcije;
- datumu terećenja/odobrenja prepaid računa (datum valute);
- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije;
- opisu prometa;
- tečajevima koji su primijenjeni, ako je obavljeno preračunavanje;
- iznosu i valuti platne transakcije;
- iznosu transakcije uplate i/ili isplate u kunama;
- stanju Kartice u kunama;
- iznosu naknade.

Ako Korisnik u Banci nema otvoren račun, Banka će ga obavijestiti da nepodmirene troškove podmiri dolaskom u Banku ili uplatom na neki drugi mogući način.

8. ISKUP NOVČANIH SREDSTAVA POHRANJENIH NA KARTICI

Banka će na pisani zahtjev Korisnika, podnesen u poslovnici Banke, isplatiti Korisniku novčana sredstva koja se nalaze pohranjena na Kartici (iskup sredstava), uz uvjet povrata Kartice Banci.

Korisnik nema pravo na iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici po proteku roka od 1 (jedne) godine računajući od dana prestanka Ugovora, odnosno od dana isteka važenja Kartice.

Banka zadržava pravo naplatiti naknadu za iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici sukladno Odluci o naknadama.

9. NAKNADE, TROŠKOVI I TEČAJEVI

Visina naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama važećoj na dan obračuna naknade.

Korisnik može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje zamjenske kartice za oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika i/ili izdavanje novog sigurnosnog obilježja kartice.

Trošak izdavanja zamjenske kartice i/ili sigurnosnog obilježja kartice snosi Korisnik.

Za transakcije podizanja gotovine na bankomatima i EFTPOS uređajima drugih banaka, Banka naplaćuje naknadu za podizanje gotovine koje umanjuju raspoloživo stanje na Kartici i naplaćuju se u cijelosti na dan izvršenja transakcije odnosno autorizacije transakcije.

Banka naplaćuje trošak izdavanja Kartice u visini kako je propisano Odlukom o naknadama važećom na dan podnošenja zahtjeva za izdavanje Kartice.

Platne transakcije izvršene Karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:

- Sve platne transakcije napravljene u valuti EUR Banka preračunava u kune po vlastitom prodajnom tečaju za EUR na dan evidentiranja transakcije kod Banke,
- Sve platne transakcije napravljene u stranoj valuti koja nije EUR, VISA Europe preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune po prodajnom tečaju Banke za EUR na dan evidentiranja transakcije kod Banke.

Zbog višestrukog mijenjanja tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

Banka će svoja eventualna potraživanja prema Korisniku nastalih uslijed tečajnih razlika prilikom korištenja Kartice za plaćanje roba i usluga u inozemstvu, ili nastalih zbog terećenja neautoriziranih transakcija, uključujući i potraživanja po osnovi naknada, naplatiti na jedan od sljedećih načina:

- za iznos potraživanja teretiti će transakcijski račun Korisnika otvoren u Banci za iznos potraživanja, na što Korisnik potpisom Pristupnice izričito i neopozivo pristaje;
- iznos potraživanja naplatiti će prilikom prve sljedeće uplate sredstava na Karticu, na što Korisnik potpisom Pristupnice izričito i neopozivo pristaje;
- pozvati će Korisnika da osobno u poslovnici Banke podmiri nastali dug.

Tečaj Visa Europe dostupan je javnosti na Internet stranicama:

- http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx

Tečajevi Banke dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama i ispostavama Banke, na Internet stranicama Banke te putem INFO telefona 072 472 472.

Ukoliko Korisnik zaprimi uplatu novčanih sredstava od strane ili putem online pružatelja platnih usluga, Banka ni na koji način ne odgovara za iznos uplaćen od online pružatelja platnih usluga niti za tečaj koji je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

10. ZAŠTITNE MJERE

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zloupotrebi i izostanku primitka Kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala sigurnosna obilježja Kartice.

Ukradena Kartica, osim fizičke krađe Kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe sigurnosnih obilježja Kartice i podataka s Kartice.

Korisnik je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu), te pisanu prijavu predati u najbližu poslovnicu/ispostavu Banke ili poštanski ured Hrvatske pošte d.d. Po primitku prijave Banka će blokirati Karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

Na osnovi pisane prijave nestanka ili krađe Kartice, Korisniku se izdaje zamjenska Kartica s novim sigurnosnim obilježjima. Trošak izdavanja zamjenske Kartice snosi Korisnik, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu sigurnosnih obilježja Kartice ili podatka s Kartice.

Nestanak Kartice, uključujući gubitak i krađu Kartice, Korisnik je obvezan prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) Karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi nestanka Kartice.

Ukoliko Korisnik pronađe Karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno poštom na adresu Banke. Troškove učinjene pronađenom nevažećom Karticom u cijelosti snosi Korisnik.

Banka je ovlaštena blokirati Karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika, a u sljedećim slučajevima i bez prethodne prijave odnosno zahtjeva Korisnika:

- ako Korisnik postupa protivno ovim Općim uvjetima,
- ako je tri puta uneseno pogrešno sigurnosno obilježje Kartice,
- po saznanju Banke za smrt Korisnika,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sigurnost Kartice,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare ili zloupotrebe.

Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje da li je ispunjen neki od uvjeta iz prethodnog stavka za blokadu Kartice.

Banka će blokirati Karticu i onemogućiti njeno korištenje ukoliko se nadopuna Kartice obavlja sa računa koji nisu navedeni u točki 6 (šest) ovih Općih uvjeta, te ukoliko je način nadopune sredstava na Kartici protivan odredbama zakona i propisa koje Banka primjenjuje u svom poslovanju. Banka će pisanim putem obavijestiti

Korisnika o blokadi kartice i razlozima blokade te će ukoliko način nadoplate sredstava na Kartici nije u skladu sa ovim Općim uvjetima, zakonom i propisima, tako nadoplaćena sredstva vratiti uplatitelju.

Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o namjeri i razlozima blokade Kartice, a ako to nije u mogućnosti, učiniti će to odmah nakon blokade Kartice. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o blokadi i razlozima blokade Kartice ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o onemogućavanju korištenja Kartice niti kada su tri puta unesena pogrešna sigurnosna obilježja Kartice. U tom slučaju Korisnik mora kontaktirati Banku kako bi mu se omogućilo korištenje Kartice.

Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu Kartice, na zahtjev Korisnika, deblokirati Karticu i/ili Korisniku izdati novu karticu s novim sigurnosnim obilježjima.

11. REKLAMACIJE I ODGOVORNOST BANKE

Korisnik može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba Ugovora, Općih uvjeta i propisa kojim je uređeno izdavanje elektroničkog novca i pružanje platnih usluga.

Banka će Korisniku dostaviti odgovor na prigovor najkasnije u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora. Za sve reklamacije ili pitanja koja se tiču poslovanja Karticom, Korisnik se obraća u najbližu poslovnicu/ispostavu Banke, poštanski ured Hrvatske pošte d.d. ili u Kontakt centar Banke, na broj telefona 0800 472 472.

U svrhu rješavanja reklamacije Korisnik je dužan priložiti dokumentaciju koja se tiče reklamirane transakcije. Korisnik je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Kartice, obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj transakciji, odnosno o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji jer u protivnom gubi prema Banci pravo na naknadu štete i ostala prava koja mu s tim u vezi pripadaju po mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili druge zlouporabe Kartice, Korisnik snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem Kartice do trenutka kada je o tome obavijestio Banku, i to do iznosa od 1.125,00 kn, a u cijelosti ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio Karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlopotrebi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku Kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu sigurnosnih obilježja Kartice.

Korisnik je suglasan da se u slučaju izvršenja platne transakcije koja se autorizira sigurnosnim obilježjima Kartice unesena sigurnosna obilježja smatraju nedvojbenim dokazom njegovog identiteta i autorizacije transakcije kao i da se njihova zlouporaba od strane neovlaštene osobe smatra posljedicom krajnje nepažnje Korisnika i/ili njegovog postupanja protivno ovim Općim uvjetima. Korisnik stoga u cijelosti, bez ograničenja, odgovara za sve troškove, naknade i štetu nastalu takvim korištenjem Kartice do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zlopotrebe Kartice.

Iznimno od pravila iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta, Korisnik ne odgovara u cijelosti za troškove i naknade nastale korištenjem Kartice do dana prijave Banci gubitka, krađe ili zlopotrebe Kartice, u slučaju krađe sigurnosnih obilježja Kartice ili podataka s Kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika ili korištenja Kartice protivno ovim Općim uvjetima.

Korisnik nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili druge zlouporabe Kartice u slučaju kada su platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlopotrebi Kartice u skladu s Općim uvjetima, izuzev ako je postupao prijevarno.

Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška. Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana, Banka će po utvrđenju izvršenja nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Korisniku bez odgađanja vratiti iznos nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno dovesti terećenu Karticu u stanje koje bi odgovaralo njezinom stanju da transakcija nije bila izvršena.

Korisnik je dužan dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u zahtjevu. Banka će u roku od 10 (deset) radnih dana od primitka reklamacije vratiti Korisniku puni iznos platne transakcije ili u dogovoru s Korisnikom sporni iznos u koliko se ustanovi da je zahtjev opravdan, odnosno dati će obrazloženje razloga odbijanja povrata. Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila neopravdana, Banka od Korisnika može zatražiti plaćanje svih troškova koje je pritom snosila te naknade za rješavanje reklamacije u skladu s Odlukom o naknadama.

Ukoliko Korisnik smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Korisnik može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci.

Korisnik i Banka rješavanje međusobnih spornih odnosa mogu povjeriti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori podnošenjem prijedloga za mirenje.

Sve reklamacije u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih Karticom, Korisnik rješava s prodajnim mjestom.

Banka ne preuzima odgovornost za neprihvaćanje Kartice od strane prodajnog mjesta.

Banka ne odgovara za nemogućnost korištenja Kartice, za neizvršenu ili pogrešno izvršenu odnosno izvršenu neautoriziranu transakciju u slučaju:

- postojanja objektivnih smetnji koje su izvan kontrole Banke na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti, uključujući ali ne ograničavajući se na rat, nemir, teroristička djela, štrajkove, prekid telekomunikacijskih veza i prestanak opskrbe električnom energijom,
- postojanja obveza koje za Banku proizlaze iz drugih propisa,
- prijave Korisnika.

12. PROMJENA OSOBNIH PODATAKA

Korisnik je dužan pisanim putem u poslovnica/ispostavama Banke ili u poštanskim uredima HP -Hrvatske pošte d.d. prijaviti Banci svaku promjenu svojih osobnih podataka, uključujući promjenu adrese, imena i/ili prezimena i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja Kartice, i to bez odgađanja a najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana nastanka promjene, te istodobno dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu s obvezom iz prethodnog stavka, Banka može Korisniku uskratiti pravo korištenja Kartice, oduzeti Karticu i naplatiti troškove njenog oduzimanja.

Banka ne odgovara za štetu koju je Korisnik pretrpio zbog nepravodobne ili neuredne obavijesti o promjenama osobnih podataka.

Banka će sve obavijesti za koje je to predviđeno Općim uvjetima dostavljati Korisniku pisanim putem na adresu koju je Korisnik naznačio u Pristupnici kao adresu za dostavu Izvatka, odnosno na drugu adresu o kojoj je Korisnik prethodno pisanim putem obavijestio Banku.

Korisnik je suglasan da se prilikom korištenja Kartice može provjeriti njegov identitet na prodajnom mjestu, te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.

13. IZMJENE OPĆIH UVJETA, NAKNADA I TEČAJA

Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta i naknada obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka primjene izmjena i dopuna, i to pisanim putem u Izvatku, u poslovnica/ispostavama Banke, putem internetskog bankarstva ili drugim kanalima komunikacije te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr. Ukoliko Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena i dopuna ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Korisnik suglasan s predloženim izmjenama i dopunama.

Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene i dopune Općih uvjeta i/ili naknada može otkazati Ugovor do predloženog datuma stupanja izmjena i dopuna na snagu. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene i dopune Općih uvjeta i/ili naknada, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca koji počinje teći onog dana kada je Korisnik obaviješten o izmjenama i dopunama.

Izmjene tečaja koje proizlaze iz izmjene referentnih tečajeva određenih u ovim Općim uvjetima mogu se provesti bez prethodne obavijesti Korisniku. O navedenim izmjenama Banka će obavijestiti Korisnika putem obavijesti ili Izvatka, a iste će biti dostupne i u poslovnica/ispostavama Banke te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr.

Izmjene tečaja ili naknada koje su povoljnije za Korisnika mogu se provesti bez njegovog obavještanja.

14. PRESTANAK UGOVORA

Ugovor prestaje važiti:

- otkazom Ugovora, odnosno, odricanjem Korisnika od prava na korištenje Kartice;
- otkazom Ugovora, odnosno, opozivom Kartice od strane Banke;
- smrću Korisnika
- u trenutku kad Korisnik iskoristi sav raspoloživi limit na Kartici;
- istekom važenja Kartice.

Korisnik može uz suglasnost Banke bilo kad pisanim putem otkazati Ugovor bez otkaznog roka. Korisnik može i bilo kada jednostrano pisanim putem otkazati Ugovor s otkaznim rokom od mjesec dana.

Banka može pisanim putem otkazati Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Banka može otkazati Ugovor i tako da pisanim putem opozove Karticu.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza Banke na adresu Korisnika, odnosno danom primitka Korisnikovog otkaza od strane Banke.

Banka je ovlaštena otkazati Ugovor i bez proteka otkaznog roka te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje Kartice ukoliko Korisnik postupi protivno odredbama Ugovora, Općih uvjeta ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, u slučaju nepodmirenja naknada i troškova nastalih korištenjem Kartice te ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke.

U slučaju otkaza Ugovora Banka će Korisniku naplatiti naknadu za prijevremeni prestanak Ugovora sukladno Odluci o naknadama samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 12 mjeseci od datuma sklapanja Ugovora.

Korisnik nema pravo na povrat plaćenih naknada u slučaju prijevremenog prestanka važenja Ugovora i/ili Kartice.

Prestankom važenja Ugovora i/ili Kartice ne prestaju obveze Korisnika nastale korištenjem Kartice. Korisnik je dužan odmah po prestanku važenja Ugovora te u bilo kojem trenutku na zahtjev Banke vratiti Banci Karticu.

15. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 08.05.2017. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje VISA Prepaid kartica s nadoplatom za fizičke osobe koji su u primjeni od 02. kolovoza 2014. godine. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore o korištenju VISA Prepaid kartice s nadoplatom za fizičke osobe koji su zaključeni, odnosno sve VISA Prepaid kartice s nadoplatom koje su izdane fizičkim osobama - potrošačima do dana stupanja ovih Općih uvjeta na snagu.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik.

Opći uvjeti izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.

Na Ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo, a za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Korisnikom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo